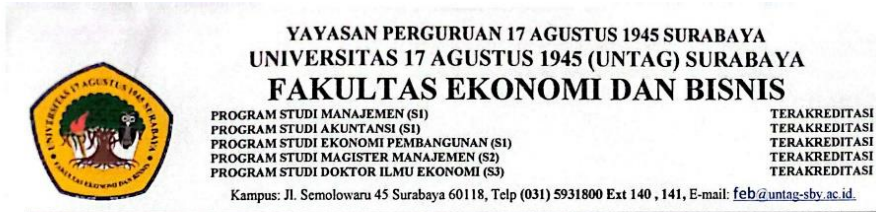


## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian



Nomor : 3718/K/FEB/XII/2023

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan Ijin Untuk  
Mengadakan Penelitian**

Kepada : Yth. Bapak/Ibu Pimpinan Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN.  
Jl. Raya Gunung Anyar Sawah No. 22 Surabaya

Dengan hormat,

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata 1, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :

Nama : ANDRE AGUNG PRATAMA

N. P. M : 1212000315

Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Alamat : Jl. Semolowaru Utara III No. 28 Surabaya

Telp./HP. 082332631072

Guna melakukan penelitian pada :

AYAM GORENG NELONGSO DI SURABAYA TIMUR

untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disusunnya dengan judul "PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AYAM GORENG NELONGSO DI SURABAYA TIMUR "

Demikian permohonan kami, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.


Surabaya, 11 Desember 2023





Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, MSi., Ak. CA

NPP. 20220.93.0319

## Lampiran 2 Kartu Bimbingan

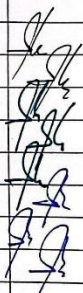

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Kampus: Jl. Semolowari 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931809 Pst 14001447 E-mail: fe@untag-sby.ac.id


**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**


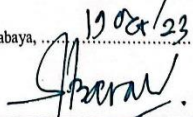
**SEMESTER**  
 Gasal / ~~Genap~~  
 2023, 2024

Nama Mahasiswa / NBI : Andre Agung Pradana / 120200315  
 Nama Pembimbing : Dr Capt. Fausa Ari Barata M.M  
 Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Ayam Goreng Nelongso di Surabaya Timur

Mulai Program Skripsi : Semester 7 Thn. Ak 2020 Selesai Bimbingan Tanggal .....

No.	HARI / TANGGAL	KONSENTRASI		PARAF
		BAB / HAL	KETERANGAN REVISI	
	28 Sep		ACC Judul	
	3 Oktober		Revisi Bab 1	
	11 Oktober		ACC Bab 1, 2	
	17 Oktober		Revisi Bab 3	
	19 Oktober		ACC Bab 1, 2, 3	
	12 Nov		Konultasi Bab 4 dan 5	
	1 Desember		Konultasi Bab 4 dan 5	
	19 Desember		ACC Skripsi	

Perpanjangan I \_\_\_\_\_  
 Semester : \_\_\_\_\_  
 Th. Ak : \_\_\_\_\_  
 Paraf KAJUR : \_\_\_\_\_

Surabaya, 19 Dec 2023  
  
 (Nama dan Tanda tangan Pembimbing)  
 Dr Capt Fausa Ari Barata M.M

### Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian

#### Surat Keterangan Izin Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andri Poto

Jabatan: Manajer Cabang UPN Surabaya

Dengan ini memberikan izin kepada:

Nama : Andre Agung Pratama

NIM : 1212000315

Pendidikan : S1 Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Untuk melakukan penelitian tentang "**Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ayam Goreng Nelongso Cabang UPN Surabaya**".

Demikian Surat ini dipergunakan untuk dibuat seperlunya.

Surabaya, 16 Desember 2023



( Andri Poto )

### Lampiran 4 Kuesioner

Bersama ini saya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang bernama :

Nama : Andre Agung Pratama

NIM : 1212000315

Saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir dengan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AYAM GORENG NELONGSO DI SURABAYA TIMUR.** ” Untuk mendukung penelitian ini diperlukan pendapat dari Saudara/Saudari dengan mengisi kuisisioner dibawah ini. Terima kasih.

#### A. Data Umum Responden

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin :  Perempuan  Laki-Laki
3. Usia :  <17  17-26  
 26>

#### B. Petunjuk Pengisian

Pilih salah satu jawaban yang telah disediakan dengan memberi tanda cheklis (✓) pada kolom yang tersedia. Pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan proses produksi, dan pelayanan jasa. Adapun keterangan pilihan jawaban yang tersedia sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju(5)

S : Setuju(4)

N : Netral(3)

TS: Tidak Setuju(2)

STS: Sangat Tidak Setuju(1)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Fokus pada Pelanggan(X1)</b>						
1.	Karyawan Ayam Goreng Nelongso menunjukkan interaksi yang ramah					

	dengan pelanggan saat proses pembayaran di kasir.					
2.	Karyawan Ayam Goreng Nelongso berinteraksi dengan professional dan ceria.					
3.	Karyawan Ayam Goreng Nelongso memberikan informasi dengan interaksi yang jelas dan ramah					
4.	Karyawan Ayam Goreng Nelongso menunjukkan respons yang cepat dan ramah saat ada pertanyaan dari pelanggan					

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Obsesi terhadap Kualitas (X2)</b>						
1.	Karyawan Ayam Goreng Nelongso selalu menyambut dengan ramah dan sopan.					
2.	Sajian produk yang dihidangkan oleh Ayam Goreng Nelongso memiliki tampilan yang menarik dan menggugah selera.					
3.	Karyawan Ayam Goreng Nelongso bersikap sabar dan perhatian dalam memenuhi keinginan atau permintaan khusus pelanggan.					
4.	Tempat parkir yang memadai di Ayam Goreng Nelongso membuat kunjungan saya menjadi lebih nyaman.					
5.	Rasa produk yang disajikan oleh Ayam Goreng Nelongso memiliki ciri khas yang membedakannya dari tempat lain.					
6.	Saya yakin bahwa Ayam Goreng Nelongso menjaga kebersihan produk mereka dengan standar yang tinggi.					

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Kerjasama Tim (X3)</b>						
1.	Setiap kali saya bertanya pada karyawan Ayam Goreng Nelongso, respons mereka selalu seragam. Contoh, ketika saya tanya tentang menu baru atau promosi, jawaban dari setiap karyawan tetap konsisten.					
2.	Kerjasama antar karyawan terlihat jelas dalam pelayanan Ayam Goreng Nelongso, memastikan pelayanan yang efisien dan berkualitas tinggi.					
3.	Karyawan Ayam Goreng Nelongso menunjukkan tanggung jawab terhadap pekerjaan masing-masing					
4.	Terdapat kerjasama yang efektif antara karyawan Ayam Goreng Nelongso, terutama dalam menyajikan pelayanan kepada pelanggan.					
5.	Saya merasakan adanya keakraban antara karyawan Ayam Goreng Nelongso					

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Perbaikan Berkesinambungan (X4)</b>						
1.	Ayam Goreng Nelongso menindaklanjuti keluhan atau masukan yang disampaikan pelanggan.					
2.	Kelengkapan fasilitas di Ayam Goreng Nelongso mencakup ruang tunggu, toilet yang terawat, dan wifi, memastikan kenyamanan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik.					
3.	Ayam Goreng Nelongso memastikan kepuasan pelanggan dengan menyediakan fasilitas pengaduan yang dapat diakses					
4.	Ayam Goreng Nelongso memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan dengan fasilitas					

	pengaduan yang sederhana dan mudah diakses.					
--	---	--	--	--	--	--

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>						
1.	Saya merasa puas setelah membeli produk dari Ayam Goreng Nelongso.					
2.	Ayam Goreng Nelongso memberikan kepuasan karena harga yang ramah di kantong.					
3.	Saya merasa puas dengan perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh Ayam Goreng Nelongso selama kunjungan saya.					
4.	Cita rasa jenis makanan dan minuman yang disajikan oleh Ayam Goreng Nelongso selalu memuaskan selera saya.					
5.	Saya merasa sangat puas dengan variasi jenis makanan dan minuman di Ayam Goreng Nelongso. Pilihan yang beragam selalu memenuhi selera saya.					

### Lampiran 5 Daftar responden

Sepdany Raihan Susanto	L	17-25
sella mitha	P	17-25
Anisa	P	17-25
Abdurrahman Muqit	L	17-25
fifi	P	17-25
Mohammad Ali Haidar	L	17-25
Rochmah	P	17-25

Lailatul Ikhsanti	P	17-25
RB. Moch. Tahta Pangestu	L	17-25
Yuli Indra Aditia	L	17-25
Yudhir Irzak Firdaus	L	26-35
azzahra	P	17-25
Dwi	P	<17
Noviana suherman	P	17-25
zilmi	P	17-25
Mahendra Dwi Pramana	L	17-25
Junaidi Firdaus	L	17-25
Bagas santoso	L	26-35
Exsata Khusnul	L	17-25
Wirya	L	17-25
Fardhan Falah	L	17-25
Rangga Dwi Darmawan	L	17-25
Ilham. A	L	17-25
Hanifah	P	26-35
Sahrawi Musa Trimurti Amirullah	L	17-25
Elang Duta	L	17-25
Arvindo Mahesyah Putra	L	17-25
Gema P A	L	17-25
ina	P	26-35



Fathian	L	26-35
Intan Dwi Isma	P	17-25
Dandi Rio	L	26-35
Raisya Zefanya	P	17-25
Danu Utoyo Kurniawan	L	17-25
arum	P	17-25
Savina Amelia	P	26-35
Fatia Ira P	P	26-35
Hendro	L	17-25
Hasim	L	17-25
Firhin	L	17-25
Dewangga Ari	L	17-25
Muhammad alvin mardawi	L	17-25
Moh Sahid Jakfar Sodik	L	26-35
Ahmad Salman Thoriq	L	17-25
Dyo Rahman Maulana	L	17-25
Muhammad Ilham Bayhaqqi	L	17-25
Atiq	L	17-25
Ahmad Ali Rifki	L	17-25
Rezav habi	L	17-25
Henry Yanche Nainggolan	L	17-25

### Lampiran 6 Tabulasi data

Fokus pada Pelanggan				Total X1
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
3	4	4	3	14
4	3	4	3	14
4	4	4	5	17
2	4	5	2	13
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
3	5	2	2	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	3	5	15
2	2	3	3	10
4	4	5	5	18
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
4	3	4	4	15
4	4	4	3	15
5	4	5	5	19
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
5	4	4	5	18
4	3	4	5	16
3	4	5	5	17
3	4	3	2	12
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16

4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	5	4	4	17
4	5	5	5	19
3	2	2	3	10
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
3	3	2	3	11
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

Obsesi terhadap Kualitas						Total
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	4	3	20
3	4	3	5	5	3	23
3	5	3	4	2	4	21
5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	3	4	4	24
3	4	5	5	3	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	3	4	22
2	4	4	3	4	4	21
4	5	4	4	5	2	24
3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	4	5	3	4	5	24
4	4	2	1	2	2	15

4	5	5	4	4	4	26
2	4	4	2	2	4	18
4	4	4	4	5	4	25
4	4	5	5	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	3	3	21
4	3	4	5	4	4	24
3	3	3	5	4	3	21
4	5	5	5	4	5	28
3	3	4	4	4	3	21
3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	3	4	5	27
3	4	5	5	5	3	25
4	5	5	5	5	3	27
4	2	3	4	4	2	19
4	5	4	5	5	4	27
3	3	3	5	4	3	21
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	4	5	26
4	4	2	5	2	2	19
4	4	2	4	4	2	20
3	2	2	1	2	1	11
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	29
2	4	2	4	3	2	17
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	3	4	3	23
3	4	3	4	3	4	21
3	3	4	4	5	3	22
4	5	4	5	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	4	4	21
4	4	3	4	3	3	21

Kerjasama Tim					Total X3
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
5	4	4	3	3	19
3	4	3	4	3	17
5	4	4	4	4	21
3	4	3	5	3	18
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
2	3	5	4	3	17
4	5	5	5	5	24
5	2	4	3	4	18
4	4	3	3	2	16
4	3	4	4	3	18
4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	5	3	2	18
3	3	3	3	3	15
4	4	4	5	5	22
4	5	4	2	5	20
4	5	5	4	4	22
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19
4	5	5	4	5	23
4	3	3	4	4	18
3	3	4	4	5	19
3	4	3	5	4	19
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	4	19
3	4	4	5	3	19
3	3	3	3	3	15
3	3	5	5	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	4	22
4	5	5	4	4	22

4	5	4	5	4	22
4	5	5	4	4	22
3	3	4	4	3	17
5	3	4	3	4	19
5	5	5	5	5	25
4	3	4	2	4	17
4	4	3	4	3	18
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
3	4	4	3	3	17
3	4	4	4	4	19

Perbaikan Kesindekungan				Total
X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
3	3	3	4	13
4	5	4	4	17
5	3	3	3	14
3	2	4	2	11
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	3	15
3	4	3	4	14
4	3	5	4	16
4	3	3	2	12
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
2	4	4	2	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

4	5	5	4	18
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	3	3	14
4	3	5	4	16
4	2	4	5	15
3	2	3	3	11
3	3	3	3	12
5	3	5	5	18
5	4	3	3	15
5	4	4	4	17
4	2	3	3	12
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
4	4	4	5	17
2	2	5	4	13
4	2	4	5	15
3	1	3	3	10
4	4	3	5	16
5	5	5	5	20
2	2	4	3	11
2	1	1	3	7
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	5	5	5	19
3	4	2	2	11
4	4	4	4	16

Kepuasan Pelanggan					Total Y
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
4	3	4	4	3	18

5	5	5	4	4	23
5	5	4	4	4	22
3	2	4	3	2	14
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22
4	3	5	4	2	18
4	4	4	4	4	20
5	4	5	3	4	21
4	4	4	4	4	20
5	5	3	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
5	4	4	5	4	22
2	4	2	3	3	14
5	5	5	4	4	23
4	4	2	4	2	16
4	5	5	4	4	22
5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	5	4	4	4	21
5	5	4	4	3	21
5	5	5	5	5	25
4	3	4	5	5	21
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
3	4	2	4	3	16
4	5	4	4	5	22
4	5	5	5	4	23
5	4	5	4	5	23
4	5	4	5	5	23
4	5	4	4	5	22
4	5	4	4	5	22
2	3	2	2	3	12



3	3	3	4	5	18
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	4	16
3	2	2	1	1	9
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	5	23
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20

## Lampiran 7 Uji validitas

### Variabel (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.501**	.565**	.628**	.834**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.501**	1	.515**	.362**	.717**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.010	<.001
	N	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.565**	.515**	1	.577**	.833**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.628**	.362**	.577**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.010	<.001		<.001
	N	50	50	50	50	50
Total_X1	Pearson Correlation	.834**	.717**	.833**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Variabel (X2)

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.362**	.322*	.231	.363**	.342*	.578**
	Sig. (2-tailed)		.010	.022	.107	.010	.015	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.362**	1	.499**	.318*	.298*	.572**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.010		<.001	.024	.036	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.322*	.499**	1	.361*	.577**	.704**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.022	<.001		.010	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	.231	.318*	.361*	1	.531**	.336*	.663**
	Sig. (2-tailed)	.107	.024	.010		<.001	.017	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	.363**	.298*	.577**	.531**	1	.349*	.729**
	Sig. (2-tailed)	.010	.036	<.001	<.001		.013	<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50
X2.6	Pearson Correlation	.342*	.572**	.704**	.336*	.349*	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.015	<.001	<.001	.017	.013		<.001
	N	50	50	50	50	50	50	50
Total_X2	Pearson Correlation	.578**	.700**	.820**	.663**	.729**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Variabel (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.278	.250	-.012	.340*	.540**
	Sig. (2-tailed)		.051	.080	.933	.016	<.001
	N	50	50	50	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	.278	1	.423**	.345*	.414**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.051		.002	.014	.003	<.001
	N	50	50	50	50	50	50
X3.3	Pearson Correlation	.250	.423**	1	.208	.420**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.080	.002		.147	.002	<.001
	N	50	50	50	50	50	50
X3.4	Pearson Correlation	-.012	.345*	.208	1	.324*	.588**
	Sig. (2-tailed)	.933	.014	.147		.022	<.001
	N	50	50	50	50	50	50
X3.5	Pearson Correlation	.340*	.414**	.420**	.324*	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.016	.003	.002	.022		<.001
	N	50	50	50	50	50	50
Total_X3	Pearson Correlation	.540**	.748**	.670**	.588**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50	50

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Variabel (X4)**

		<b>Correlations</b>				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.481**	.373**	.441**	.737**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.008	.001	<.001
	N	50	50	50	50	50
X4.2	Pearson Correlation	.481**	1	.372**	.417**	.788**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.008	.003	<.001
	N	50	50	50	50	50
X4.3	Pearson Correlation	.373**	.372**	1	.507**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.008	.008		<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50
X4.4	Pearson Correlation	.441**	.417**	.507**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	<.001		<.001
	N	50	50	50	50	50
Total_X4	Pearson Correlation	.737**	.788**	.725**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Variabel (Y)**

		<b>Correlations</b>					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.629**	.704**	.613**	.469**	.822**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50
Y.2	Pearson Correlation	.629**	1	.482**	.663**	.616**	.823**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50
Y.3	Pearson Correlation	.704**	.482**	1	.542**	.505**	.788**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50
Y.4	Pearson Correlation	.613**	.663**	.542**	1	.692**	.854**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50	50
Y.5	Pearson Correlation	.469**	.616**	.505**	.692**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	50	50	50	50	50	50
Total_Y	Pearson Correlation	.822**	.823**	.788**	.854**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50	50

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 8 Uji reabilitas

### Variabel (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	4

### Variabel (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	6

### Variabel (X3)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.680	5

### Variabel (X4)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	4

### Variabel (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	5

## Lampiran 9 Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		50	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.12564415	
Most Extreme Differences	Absolute	.094	
	Positive	.061	
	Negative	-.094	
Test Statistic		.094	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.327	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.315
		Upper Bound	.339

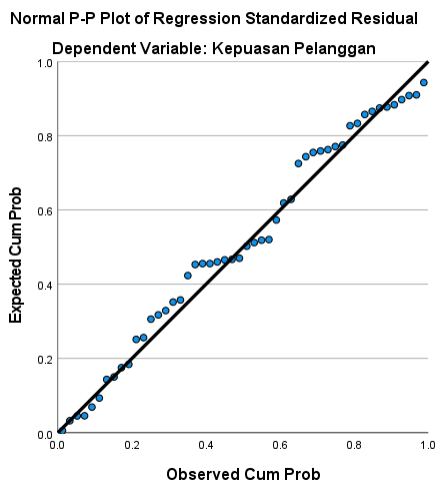
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.



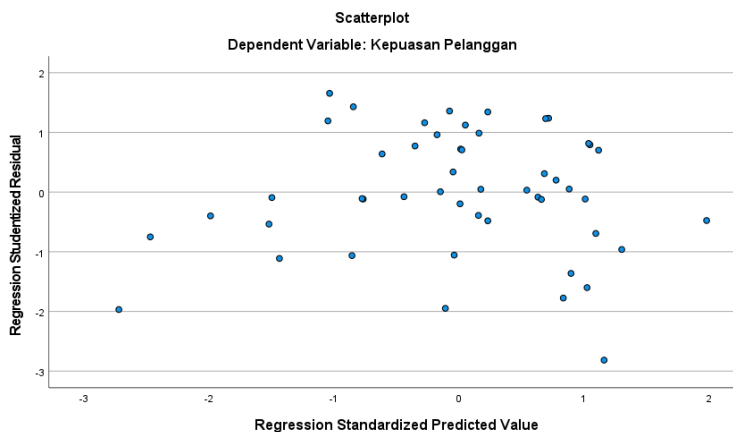
## Lampiran 10 Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.341	2.706		.496	.623		
	Fokus Pada Pelanggan	.559	.204	.396	2.737	.009	.385	2.597
	Obsesi Terhadap Kualitas	.066	.121	.071	.545	.588	.471	2.123
	Kerjasama Tim	.012	.184	.009	.068	.946	.510	1.962
	Perbaikan Berkesinambungan	.559	.166	.427	3.367	.002	.501	1.995

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran 12 Uji Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.341	2.706		.496	.623
	Total_X1	.559	.204	.396	2.737	.009
	Total_X2	.066	.121	.071	.545	.588
	Total_X3	.012	.184	.009	.068	.946
	Total_X4	.559	.166	.427	3.367	.002

a. Dependent Variable: Total\_Y

### Lampiran 13 Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.341	2.706		.496	.623
	Total_X1	.559	.204	.396	2.737	.009
	Total_X2	.066	.121	.071	.545	.588
	Total_X3	.012	.184	.009	.068	.946
	Total_X4	.559	.166	.427	3.367	.002

a. Dependent Variable: Total\_Y

### Lampiran 14 Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	388.600	4	97.150	19.746	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	221.400	45	4.920		
	Total	610.000	49			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X4, Total\_X2, Total\_X3, Total\_X1

### Lampiran 15 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 <sup>a</sup>	.637	.605	2.218

a. Predictors: (Constant), Total\_X4, Total\_X2, Total\_X3, Total\_X1

## Lampiran 16 Hasi Plagiasi Turnitin

### PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AYAM GORENG NELONGSO CABANG UPN SURABAYA

#### ORIGINALITY REPORT

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>9%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	"PENGARUH IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN BARJAZ DI DENPASAR", 'Universitas Udayana'	2%
	Internet Source	
<b>2</b>	<a href="http://jurnal.stkipersada.ac.id">jurnal.stkipersada.ac.id</a>	1%
	Internet Source	
<b>3</b>	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a>	1%
	Internet Source	
<b>4</b>	<a href="http://dspace.plymouth.ac.uk">dspace.plymouth.ac.uk</a>	1%
	Internet Source	
<b>5</b>	Submitted to Udayana University	1%
	Student Paper	
<b>6</b>	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a>	1%
	Internet Source	
<b>7</b>	<a href="http://dergipark.org.tr">dergipark.org.tr</a>	1%
	Internet Source	



8	<a href="http://ejournal.undiksha.ac.id">ejournal.undiksha.ac.id</a> Internet Source	1 %
9	<a href="http://web.archive.org">web.archive.org</a> Internet Source	1 %
10	<a href="http://repository.pnb.ac.id">repository.pnb.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1 %
12	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://ejurnalunsam.id">ejurnalunsam.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://scindeks.ceon.rs">scindeks.ceon.rs</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://ojs.unud.ac.id">ojs.unud.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
18	Ni Putu Erna Cahyanti, Dika Pranadwipa Koeswiryono. "Penerapan Total Quality Management Untuk Meningkatkan Kinerja	<1 %

Food and Beverage Product", Jurnal Ilmiah  
Pariwisata dan Bisnis, 2023

Publication

19	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://ijrrjournal.com">ijrrjournal.com</a> Internet Source	<1 %
21	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	<1 %
22	<a href="http://repository.upbatam.ac.id">repository.upbatam.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung Student Paper	<1 %
24	<a href="http://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id">ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://jurnal.sttkd.ac.id">jurnal.sttkd.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://jurnal2.untagsmg.ac.id">jurnal2.untagsmg.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://journal.unpak.ac.id">journal.unpak.ac.id</a> Internet Source	<1 %
	<a href="http://repository.uinsaizu.ac.id">repository.uinsaizu.ac.id</a>	

29	Internet Source	<1 %
30	academic-accelerator.com Internet Source	<1 %
31	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
32	repository.stiedewantara.ac.id Internet Source	<1 %
33	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
34	docplayer.info Internet Source	<1 %
35	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
36	sam.lrv.lt Internet Source	<1 %
37	Elvi Rahma Dani, Hayanuddin Safri Safri, Raja Saul Marto Hendry. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Belanja Kebutuhan Di Grosir Sembako Ibu Ervina Kelurahan Aek Paing Tengah", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2023 Publication	<1 %
38	eprints.uny.ac.id Internet Source	
36	sam.lrv.lt Internet Source	<1 %
37	Elvi Rahma Dani, Hayanuddin Safri Safri, Raja Saul Marto Hendry. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Belanja Kebutuhan Di Grosir Sembako Ibu Ervina Kelurahan Aek Paing Tengah", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2023 Publication	<1 %
38	eprints.uny.ac.id Internet Source	

**Lampiran 17 Dokumentasi Pengambilan Kuisisioner**

